

Guía rápida para solicitudes de reparación

2 ¿Tienes opciones activadas que no usas habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS NO Seguir al punto 3. 1 Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. El consumo de bateria depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente. 2 La iltuminación de la pantalla o del teclado está al máximo? NO Seguir al punto 4. 3 Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pentalla y la duración de la iltuminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). 4 ¿La bateria tiene varios meses desde la fecha de compra? Acératea un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la bateria a reparar. 5 Las baterias que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1 ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? NO Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mana o o sel telefono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tapa. 2 Habitualmente, ¿la cobentura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar, Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 36) para comprobar cual es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (yen la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta O	EL TELÉFONO TIENE CORTA DURACIÓN DE BATERÍA		
Seguir al punto 2. 2. Vilinens opciones activadas que no usas habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS NO Seguir al punto 3. 3. Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. 51 El consumo de bateira depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al dia, será necesario cargar el móvil frecuentemente. 3. ¿La liuminación de la pantalla o del teclado está al máximo? NO Seguir al punto 4. 51 Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). 4. ¿La bateria tiene varios meses desde la fecha de compra? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la bateria a reparar. 51 Las baterias que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos oticos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1. ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? NO Seguir al punto 2. 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono on la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). 4. Varifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 9. Seguir al punto 3. 5. Seguir al punto 3. 5. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambier el modo de red (800/1900, 3G) para comprobar cual es el punto optimo. También es muy útil comparar con otros telefonos en la misma banda, 3. ¿Otros teléfonos probados en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? NO Seguir al punto 2. 4. La batería vel cargador son originales?	1	¿La batería es original?	
2 ¿Tienes opciones activadas que no usas habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS NO Seguir al punto 3. Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. El consumo de bateria depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente. 3 ¿La iluminación de la pantalla o del teclado está al máximo? No Seguir al punto 4. Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). 4 ¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra? Acércate a un punto de venta Orrange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la batería a reparar. 8 Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1 ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el telefono se utiliza en una zona libre de obstàculos (ventana, exteriores), Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? No Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Corporueba que la zona dispone de cobertura suficiente. El TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? No Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantia. Seguir al punto 2. ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga sol	NO	Orange te recomienda el uso de baterías originales. Las baterías no originales pueden invalidar la garantía.	
NO Seguir al punto 3. Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. El consumo de bateria depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente. J. La iluminación de la pantalla o del teclado está al máximo? Seguir al punto 4. Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). A. La bateria tiene varios meses desde la fecha de compra? No Adercate au punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la bateria a reparar. B. Las baterias que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1. ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mana o o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstriaulos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2. Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? No Seguir al punto 3. 3. ¿Citros teléfonos probados en la misma zona gen la misma banda). 3. ¿Citros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda, la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3. ¿Citros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda, la compenda que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. 5. Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 2. La bate	SÍ	Seguir al punto 2.	
Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. El consumo de bateria depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente. Julia illuminación de la pantalla o del teclado está al máximo? Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la illuminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). La bateria tiene varios meses desde la fecha de compra? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la bateria a repatar. Las baterias que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (2007/3800, 36) para comprobar cual es el punto optimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿La bateria vel cargador son originales? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente que le ocurre al equipo y en qué situaciones. Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO C	2	¿Tienes opciones activadas que no usas habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS	
El Consumo de bateria depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente.	NO	Seguir al punto 3.	
NO Seguir al punto 4. Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de bateria (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). 4. ¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la batería a reparar. 5. Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1. ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? NO Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2. Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3. ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. 5. Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1. ¿La batería y el cargador son originales? 7. Carage recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no or	SÍ	El consumo de batería depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario	
Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de batería (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). ¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono junto con la batería a reperar. ¿Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. **COBERTURA** ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tapse. Beguir al punto 3. Bependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA ¿La batería está completamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono	3	¿La iluminación de la pantalla o del teclado está al máximo?	
valores se puede optimizar el consumo de batería (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas). ¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono junto con la batería a reparar. ¡Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. **COBERTURA**	NO	Seguir al punto 4.	
Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono junto con la batería a reparar. Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1 ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. 5 Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? No Grange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. 5 Seguir al punto 2. 2 La batería está completamente descargada? Seguir al punto 3. 2 Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfon	SÍ		
batería a reparar. Sí Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1 ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? NO Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Sí Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 36) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? NO deficate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Sí Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Grage recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. ¿La batería está completamente descargada? Vando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas).	4	¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra?	
ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual. COBERTURA 1 ¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? NO Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Si Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 36) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Si Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Grange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Si Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Si Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	NO		
La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano? Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Sí Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? No Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? No Seguir al punto 4.	SÍ		
NO Seguir al punto 2. La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. 5 Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Grange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. 5 Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. 5 Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	COBERTURA		
La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. 2 Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? NO Seguir al punto 3. Séguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 36) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente que le ocurre al equipo y en qué situaciones. SÍ Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. SÍ Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varías horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo?	1	¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano?	
con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape. Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja? Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 36) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA La batería y el cargador son originales? Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo?	NO	Seguir al punto 2.	
Seguir al punto 3. Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). 3 ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. SÍ Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. SÍ Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. SÍ Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	SÍ	con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es	
Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. ÉL TELÉFONO NO CARGA La batería y el cargador son originales? Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	2	Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja?	
SÍ (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda). ¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias? Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. ÉL TELÉFONO NO CARGA ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	NO	Seguir al punto 3.	
Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. SÍ Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. SÍ Seguir al punto 2. 2 ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. SÍ Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	SÍ	(900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la	
detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones. Sí Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente. EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	3	¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias?	
EL TELÉFONO NO CARGA 1 ¿La batería y el cargador son originales? NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	NO		
Usua batería y el cargador son originales? Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	SÍ	Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente.	
NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	EL T	ELÉFONO NO CARGA	
NO Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía. Sí Seguir al punto 2. ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	1	¿La batería y el cargador son originales?	
 ¿La batería está completamente descargada? NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4. 	NO		
NO Seguir al punto 3. Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	SÍ	Seguir al punto 2.	
Sí Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	2	¿La batería está completamente descargada?	
(varias horas). 3 ¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo? NO Seguir al punto 4.	NO	Seguir al punto 3.	
NO Seguir al punto 4.	SÍ		
	3	¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo?	
SÍ Limpia los contactos de carga del teléfono y de la batería con un paño suave.	NO	Seguir al punto 4.	
	SÍ	Limpia los contactos de carga del teléfono y de la batería con un paño suave.	





Guía rápida para solicitudes de reparación

4 Pluebe et cargador en otro teléfono. ¿La barra de bateria se mueve? No Seguir al punto 5. Si Di cargador funciona correctamente. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envier el teléfono a reparar (no es necesario envier el cargador). La tadron carga correctamente con un cargador nuevo? Adricarte a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono cargador. Bi Cargador está defectusos. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el cargador neta defectusos. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aunque este no se envie. EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1			
Si Cargardor funciona correctamente. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar (no es necesario enviar el cargador). 5 ¿El teléfono carga correctamente con un cargador nuevo? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar junto con el cargador. 51 El cargador está defectuoso. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el cargador a reparar. En la corden de reparación que se cree debes inclicar el imel del teléfono aunque este no se envie. EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1 ¿Has installado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador? En nuestra web empresas carago e.e. > Información Orango > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas. Seguir al punto 2. 2 ¿El teléfono està configurado correctamente para conectarse? No En el menú de ajustice suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurante de que el treléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta: a Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono y cable de datos a reparar. 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. No En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Seguir al punto 2. 2 Pusoa dispositivos. ¿Aparecen? Si el múdir no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. El Bluetooth funciora correctamente. Perasa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléf	4	Prueba el cargador en otro teléfono. ¿La barra de batería se mueve?	
sile envise at teléfono a reparar (no es necesario enviar el cargador). ¿El teléfono carga correctamente con un cargador nuevo? NO Acércate a un punto de venta Orange que tanga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar junto con el cargador está defectuoso. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aunque este no se envie. EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1 ¿Hás instalado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador? En nuestra web empresas crange se > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas. SI Seguir al punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? Po En en menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurarte de que el teléfono está inactivo (en la paralla principal) cuando se conecta. BLUETOOTH 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. SI Seguir al punto 2. Susca dispositivos, ¿Aparecen? NO si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. SI Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 2. Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funciona correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Nevisa que el otro dispositivo utilizado sea co	NO	Seguir al punto 5.	
No cércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reperar junto on el oragador. El cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aurque este no se envie. El teléfono NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1 ¿Has instalados la versión de PC Studio adecuada en su ordenador? En nuestra web empresas orange es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers ade la PC Studio antiquas. En nuestra web empresas orange es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers ade la PC Studio antiquas. Seguir al punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No En Imenút de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes assegurante de que el telefono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. BLUETOOTH Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Busca dispositivos. ¿Aparecen? Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? No Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el telefono y cable de tenga servicio de postventa para que envien el móvil. Verifica paso a paso. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Seguir al punto 3. Con otro teléfono, que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el telefono. También debes verificar que el telefono suporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOSE N TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en	SÍ		
Con el cargador. Con el cargador está defectuoso. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aunque este no se envie. EL TELEFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1	5		
existence en de cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el limei del teléfono aunque este no se envie. EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR 1	NO	con el cargador.	
Has instalado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador? In nuestra web empresas orange es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas. Seguir al punto 2. 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? Pro en menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurante de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. A cercate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono y cable de datos a reparar. BLUETOOTH 1. Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. Ro para la munto de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. Seguir al punto 2. 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Seguir al punto 3. 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el mévil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP…). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1. Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. 2. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? 2. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? Seguir al punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Bell modo de red de	SÍ	el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aunque este no se	
En nuestra web empresas orange es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas. Si Seguir al punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No En el menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes assegurarte de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. BLUETOOTH 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. No En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Si Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Si Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo, ¿Es posible? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Si El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? No Seguir al punto 3. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? No Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Si Partido de datos es más rápido en zonas con ocbertura 3G. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar.	EL T	ELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR	
de PC Studio antiguas. Seguir al punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No la punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No la punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No la punto 2. ¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse? No la punto de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes assegurar te de que el teléfono está inactivo (en la pantialla principal) cuando se correcta. BILITOOTH 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Sí Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Sí el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Bi Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo tultizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2OP…). FALLOS EN TRÂFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? No Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿ ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? No Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. ¿ El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación, es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar	1	¿Has instalado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador?	
Le Helérono está configurado correctamente para conectarse? No fan el menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurarte de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono y cable de datos a reparar. BLUETOOTH 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Si Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Si Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Si El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? No Seguir al punto 2. Si El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? No Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). No El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga se	NO	actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones	
En el menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurarte de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono y cable de datos a reparar. BLUETOOTH 1	SÍ	Seguir al punto 2.	
fabricante. También debes asegurarte de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono y cable de datos a reparar. BLUETOOTH 1 Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. NO En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Sí Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? NO Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Sí El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar.	2	¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse?	
BLUETOOTH Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Sí Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? No Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? No Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Sí El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con le teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? Seguir al punto 2. El teléfono funciona correctamente, Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajeria). No El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO		
Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada. RO En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Sí Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? Sí el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Sí El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ		
En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso. Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? NO Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el móvil a reparar. Si El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Si El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿ La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Si Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	BLUI	ЕТООТН	
Seguir al punto 2. Busca dispositivos. ¿Aparecen? NO Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	1	Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada.	
Busca dispositivos. ¿Aparecen? Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. Sí El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
NO Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	Seguir al punto 2.	
tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Sí Seguir al punto 3. Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	2	Busca dispositivos. ¿Aparecen?	
Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. Sí El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios associados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO		
Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar. El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. SÍ El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	Seguir al punto 3.	
El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS 1 Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. Sí El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	3	Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible?	
debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP). FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar.	
Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona? NO Seguir al punto 2. SÍ El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. SÍ Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	' '	
NO Seguir al punto 2. SÍ El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. SÍ Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	FALL	OS EN TRÁFICO DE DATOS	
SÍ El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador. 2 ¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. SÍ Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	1	Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona?	
¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta? NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO	Seguir al punto 2.	
NO Cambia los ajustes a los indicados por el operador. Sí Seguir al punto 3. 3 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador.	
Sí Seguir al punto 3. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	2	¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta?	
¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".			
servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	Seguir al punto 3.	
NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	3		
LECTURA DE LA TARJETA SIM 1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	NO		
1 El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.	
	LECTURA DE LA TARJETA SIM		
NO Seguir al punto 2.	1	El teléfono muestra el mensaje "Insertar tarjeta SIM".	
	NO	Seguir al punto 2.	



Guía rápida para solicitudes de reparación

Signature de l'eléfono, retira la bateria, vuelve a colocarla y enciende el teléfono de nuevo. 12 Usa una tarjeta SIM de prueba y enciende el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de verta Corange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Si el problema persiste, te recomendamos que realices un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM està defectuosa y necesita un duplicado. FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS 1 Revisa si parpadea el icono de mensajes. NO Seguir al punto 2. Si Debes borrar los mensajes almacenados. 2 Comprueba si el teléfono està configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono està configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del contro de servicios +344556000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Si Seguir al punto 3. Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el telefono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el telefono a reparar. Si Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM. limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM està defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realice nel duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Si Seguir al punto 2. 2 ¿Fi modo de red del guipo es el correcto (2G/GG)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajeria). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Si Leidero de la foto de un del seguipo es el correcto (2G/GG)? Segunda o tercera gene				
NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borar. Si el problema persiste, te recomendamos que realices un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS 1 Revisa si parpadea el icono de mensajes. NO Seguir al punto 2. Si Debes borrar los mensajes almacenados. 2 Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para envíar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Si Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Si Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesta un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Si Seguir al punto 2. 2 [El modo de red del equipo es el correcto (2C/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE	SÍ	Apaga el teléfono, retira la batería, vuelve a colocarla y enciende el teléfono de nuevo.		
Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realices un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectucas y nocesta un duplicado. FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS 1 Revisa si parpadea el icono de mensajes. NO Seguir al punto 2. 5 Debes borrar los mensajes almacenados. 2 Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +3465600311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: CSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. 5 Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postiventa para que envien el teléfono a reparar. 5 Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectucas y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. 5 Seguir al punto 2. 2 El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. 5 Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono, ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. 5 Elimina do	2	Usa una tarjeta SIM de prueba y enciende el teléfono. ¿Funciona correctamente?		
FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS 1 Revisa si parpadea el icono de mensajes. NO Seguir al punto 2. SÍ Debes borrar los mensajes almacenados. 2 Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Sí Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectucas y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos.	NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.		
Revisa si parpadea el icono de mensajes. NO Seguir al punto 2. Si Debes borrar los mensajes almacenados. Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado 'Ajustes SMS' si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: CSMO TEXTO. En caso negativo, activalos. Si Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta COM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Si Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. 2 Elimina documentos. 2 Elimina documentos.	SÍ	borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realices un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM está		
NO Seguir al punto 2. Sí Debes borrar los mensajes almacenados. Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado 'Ajustes SMS' si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Sí Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. ½ El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles?	FALL	OS EN EL ENVÍO DE SMS		
Debes borrar los mensajes almacenados. Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustas SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Seguir al punto 3. Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles?	1	Revisa si parpadea el icono de mensajes.		
Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS. Para envíar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Si Seguir al punto 3. Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Si Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Si Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Si Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	NO	Seguir al punto 2.		
Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, activalos. Si Seguir al punto 3. 3 Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	SÍ	Debes borrar los mensajes almacenados.		
 NO "Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, actívalos. Seguir al punto 3. Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustaria. 	2	Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS.		
Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente? NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Sí el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustaria.	NO	"Ajustes SMS" si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los		
NO Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustaría.	SÍ	Seguir al punto 3.		
Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envien el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	3	Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente?		
Sí borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta. FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS 1 ¿Tienes contratado este servicio? NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. 2 ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.		
L'Tienes contratado este servicio? Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sé Seguir al punto 2. L'El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	SÍ	borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está		
NO Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio. Sí Seguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS			
Séguir al punto 2. ¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. Sí Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. Sí Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	1	¿Tienes contratado este servicio?		
¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	NO	Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio.		
servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería). NO El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G. SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	SÍ	Seguir al punto 2.		
Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.		servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería).		
IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN 1 Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.		El trático de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G.		
Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena? NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.		
NO Seguir punto 2. SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN			
SÍ Elimina documentos. 2 Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	1	Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena?		
Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	NO	Seguir punto 2.		
compatibles? NO Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.	SÍ	Elimina documentos.		
ajustarla.	2	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
SÍ Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.	NO			
	SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.		